

DECRETO Nº097/2019  
10/10/2019

**Dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema e-Ouv municípios.**

**RAFAEL CALZA**, Prefeito de Bom Jesus-SC no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal em seu *o Art. 69º III*, e

**CONSIDERANDO** a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

**CONSIDERANDO** por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada,

**DECRETA:**

**Art. 1º**- Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

V - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

**Parágrafo único.** Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

## Capítulo I DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**Art. 2º-** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

## Capítulo II DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 3º-** As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º-** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias irão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 5º-** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 6º-** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

**Art. 7º-** Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Rede de Ouvidorias, Corregedoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município) zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

## Capítulo IV DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 8º-** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

Capítulo VIII  
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

**Art. 9º-** As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

**Art. 10º-** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

Bom Jesus, SC em 10 de Outubro de 2019.

RAFAEL CALZA  
Prefeito Municipal

Registrado e publicado na da supra e local de costume.

Rosane Siqueira  
Funcionária Designada